

**LAPORAN KEPUASAN MAHASISWA
TERHADAP PELAKSANAAN PENDIDIKAN
TAHUN AKADEMIK 2022/2023**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUSLIM INDONESIA
2023**

HALAMAN PENGESAHAN

Nama Kegiatan : Survey Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelaksanaan Pendidikan Tahun Akademik 2022/2023
Tempat Kegiatan : Program Studi Manajemen
Waktu Kegiatan : Mei 2022 – Februari 2023

Makassar, 20 Februari 2023

Ketua Program Studi Manajemen



Moh. Zulkifli Murfat, S.Kom., S.E., M.M
NIDN. 0921068501

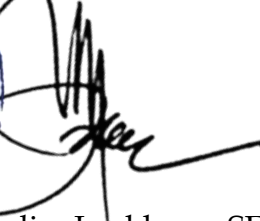
Unit Pengendalian Sistem Mutu FEB



Ummu Kalsum, S.ST., M.Ak., CertDa
NIDN. 0909128901



Dekan



Prof. Dr. H. Mursalim Laekkeng, SE., M.Si.,
Akt., CA., CPAI, CPA., CSP., ASEAN., CPA.
NIDN. 0905067101

Wakil Dekan I



Dr. Julianty Sidik Tjan, SE., MSA., Ak.
NIDN. 0914077301

KATA PENGANTAR

Atas Rahmat Allah Subhanahu Wata'ala, pelaporan pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap pelaksanaan pendidikan telah diselesaikan dengan baik. Kami mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang banyak membantu proses pelaksanaan kegiatan ini hingga kegiatan survey kepuasan dapat terselesaikan dan tersusun dalam bentuk laporan evaluasi pelaksanaan kegiatan pada Tahun Akademik 2022/2023.

Ucapan terima kasih kami apresiasikan setinggi-tingginya kepada:

1. Rektor Universitas Muslim Indonesia yang telah banyak memberikan dukungan baik moril maupun materil.
2. Wakil Rektor I Bid. Akademik dan Pengembangan Sumber Daya Pembelajaran Universitas Muslim Indonesia yang telah memberikan masukan serta dukungan.
3. Direktur Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan kesempatan dalam melakukan penyebaran instrument terhadap mahasiswa.
4. Pada responden dalam hal ini mahasiswa Program Studi Manajemen yang telah berkenan meluangkan waktu melakukan pengisian survey kepuasan mahasiswa terhadap pelaksanaan proses Pendidikan.

Pelaksanaan dan penyajian hasil pengukuran ini tentunya masih memiliki kekurangan, oleh karenanya kami berharap masukan dari segenap civitas akademika sebagai umpan balik untuk dijadikan perbaikan dalam pelaksanaan pengukuran dan pengukuran dan evaluasi pada periode yang akan datang.

Makassar, 20 Februari 2023

Program Studi Manajemen FEB UMI

DAFTAR ISI

Halaman Pengesahan	1
Kata Pengantar	2
Daftar Isi.....	3
BAB I. Pendahuluan	4
1.1 Latar Belakang	4
1.2 Tujuan.....	4
1.3 Sasaran.....	4
1.4 Ruang Lingkup	5
1.5 Instrumen Pengukuran dan Skoring.....	5
1.6 Metode Analisis Data.....	7
BAB II. Pelaksanaan dan Hasil Survey.....	8
2.1 Waktu Pelaksanaan.....	8
2.2 Teknik Survey	8
2.3 Hasil Pengukuran Tingkat Kepuasan.....	8
BAB III. Kesimpulan dan Rekomendasi.....	13

BAB I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam rangka peningkatan kualitas pendidikan, pihak program studi perlu melaksanakan monitoring dan evaluasi. Penjaminan Mutu Internal melaksanakan evaluasi terhadap proses pendidikan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMI secara berkala setiap semester. Evaluasi diri di bidang pendidikan dilaksanakan dengan tujuan agar dapat menjadi acuan peningkatan pendidikan baik di tingkat Universitas, Fakultas Ekonomi dan Bisnis maupun Program Studi dengan menerapkan siklus mutu yang berupa alur perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, pengendalian dan peningkatan (PPEPP). Program Studi di lingkup Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMI dapat menetapkan kebijakan mutu pembelajaran, yang jelas dan terukur dengan memunculkan keunggulan yang akuntabel sehingga kegiatan pembelajaran dapat berlangsung dengan baik dan memuaskan mahasiswa sebagai *stakeholder* utama.

Dengan proses evaluasi ini, sangat diharapkan umpan balik dari mahasiswa sebagai masukan utama proses pendidikan yang nantinya menjadi lulusan yang memiliki potensi unggul. Evaluasi kepuasan mahasiswa diukur berdasarkan aspek kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*). Laporan ini merupakan hasil pelaksanaan survey pada tahun akademik 2022/2023.

1.2 Tujuan

Adapun tujuan dari penyusunan laporan evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan yakni:

- a. Mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan.
- b. Memberikan rekomendasi tindak lanjut kepada pengampu kebijakan terkait proses pendidikan untuk pemenuhan budaya mutu.

1.3 Sasaran

Sasaran dari pelaksanaan survey adalah mahasiswa Program Studi Manajemen pada Semester Ganjil dan Genap 2022/2023 sebagai responden serta perbaikan kualitas pendidikan. Adapun yang menjadi sasaran penilaian adalah dosen, tenaga pendidikan, pengelola dan ketersediaan sarana dan prasarana.

1.4 Ruang Lingkup

Ruang lingkup dari survey kepuasan mahasiswa yakni menilai bagaimana dosen, tenaga kependidikan, pengelola serta ketersediaan sarana dan prasarana dalam proses pendidikan. Aspek yang dinilai terdiri dari aspek *Reliability* (keandalan), aspek *Responsiveness* (daya tanggap), aspek *Assurance* (kepastian), aspek *Empaty* (Empati/kepedulian), dan aspek *Tangible* (bukti fisik).

1.5 Instrumen Pengukuran dan Skoring

Instrumen survei kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan terdiri dari 30 pertanyaan yang dikategorikan dalam 5 aspek penilaian.

TABEL 1 Aspek Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap pelaksanaan Pendidikan.

No	Aspek Yang Diukur
ASPEK RELIABILITY	
1	Kejelasan materi perkuliahan yang diberikan dosen dalam bentuk RPS.
2	Penyediaan waktu untuk diskusi dan tanya jawab.
3	Kualitas Bahan Ajar (handout, modul, dll) yang digunakan oleh dosen dalam proses perkuliahan.
4	Dosen mengembalikan hasil ujian / tugas/ pekerjaan mahasiswa dengan nilai yang objektif .
5	Frekuensi dosen datang tepat waktu dalam perkuliahan.
6	Dosen pengampu mata kuliah sesuai dengan bidang keahliannya.
7	Dosen memberi kesempatan mahasiswa berpendapat dalam pembelajaran.
8	Dosen menerima kritik dan saran dari mahasiswa.
9	Kualitas layanan tenaga kependidikan untuk memenuhi kepentingan mahasiswa.
ASPEK RESPONSIVENESS	
10	Kualitas bimbingan yang dilakukan oleh dosen PA (Penasehat Akademik)
11	Kualitas pelayanan untuk membantu menyelesaikan masalah akademik
12	Kualitas dan intensitas pelibatan orang tua dalam menyelesaikan masalah akademik dan non akademik.
13	Kualitas layanan bimbingan konseling bagi mahasiswa
ASPEK ASSURANCE	
14	Kesantunan/keramahan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan.
15	Ketepatan dan kesigapan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan.
16	Kesantunan/keramahan dosen dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa.
17	Kesantunan/ keramahan pengelola Program Studi dalam memberikan pelayanan
18	Kesantunan/keramahan pengelola Fakultas Ekonomi dan Bisnis dalam memberikan pelayanan
19	Efektifitas waktu yang dipergunakan oleh dosen dalam proses perkuliahan.
20	Pemberian sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali.
21	Permasalahan/ keluhan mahasiswa ditangani oleh Program Studi Manajemen melalui Dosen Pembimbing Akademik.
ASPEK EMPATHY	
22	Kepedulian dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa.
23	Besarnya biaya perkuliahan sesuai dengan layanan yang diterima mahasiswa.
24	Dosen telah bersikap terbuka dan kooperatif dengan mahasiswa.
25	Dosen telah memberikan nilai secara objektif dan adil.

26	Selama ini minat dan bakat bidang akademik yang dimiliki mahasiswa dapat berkembang dengan baik.
ASPEK TANGIBELS	
27	Ruang kuliah tertata dengan bersih dan rapi.
28	Ruang kuliah sejuk dan nyaman.
29	Ketersediaan Sarana pembelajaran.
30	Keberadaan laboratorium relevan dengan kebutuhan keilmuan mahasiswa.

Instrumen telah melalui uji validitas dan reliabilitas untuk menyakinkan bahwa kuesioner yang disusun akan benar-benar baik dalam mengukur gejala dan menghasilkan data yang valid. Adapun hasil pengujian validitas dapat dilihat pada table 2. Sedangkan untuk uji reliabilitas menggunakan *Cronbach Alpha* mendapatkan nilai koefisien reliabilitas sebesar 0.938 yang artinya tingkat reliabilitas sangat tinggi.

TABEL 2. Uji validitas instrumen

No. Soal	rHitung	rTabel	Status
1	0,669	0,456	VALID
2	0,821	0,456	VALID
3	0,650	0,456	VALID
4	0,618	0,456	VALID
5	0,539	0,456	VALID
6	0,602	0,456	VALID
7	0,631	0,456	VALID
8	0,631	0,456	VALID
9	0,475	0,456	VALID
10	0,475	0,456	VALID
11	0,475	0,456	VALID
12	0,599	0,456	VALID
13	0,808	0,456	VALID
14	0,539	0,456	VALID
15	0,530	0,456	VALID
16	0,462	0,456	VALID
17	0,585	0,456	VALID
18	0,665	0,456	VALID
19	0,821	0,456	VALID
20	0,475	0,456	VALID
21	0,475	0,456	VALID
22	0,547	0,456	VALID
23	0,555	0,456	VALID
24	0,618	0,456	VALID
25	0,510	0,456	VALID
26	0,570	0,456	VALID
27	0,479	0,456	VALID
28	0,665	0,456	VALID
29	0,903	0,456	VALID
30	0,650	0,456	VALID

Masing-masing butir pertanyaan terdiri dari 5 pilihan respon jawaban dengan skor minimum 1 dan skor maksimum 5. Berikut table skor dari setiap jawaban.

TABEL 3 Nilai / skor jawaban

Nilai	Klasifikasi Kepuasan
1	Tidak Baik (TB)
2	Kurang (K)
3	Cukup (C)
4	Baik (B)
5	Sangat Baik (SB)

1.6 Metode Analisis Data

Hasil pengukuran survey kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan berupa skala kepuasan (1-5) yang telah diuraikan pada bagian 1.5. Kemudian data dianalisis menggunakan analisis statistic deksriptif.

BAB II. PELAKSANAAN DAN HASIL SURVEY

2.1 Waktu Pelaksanaan

Survei dilaksanakan mulai pada bulan Mei 2022 sampai dengan Februari 2023 dengan capaian sebanyak 144 responden.

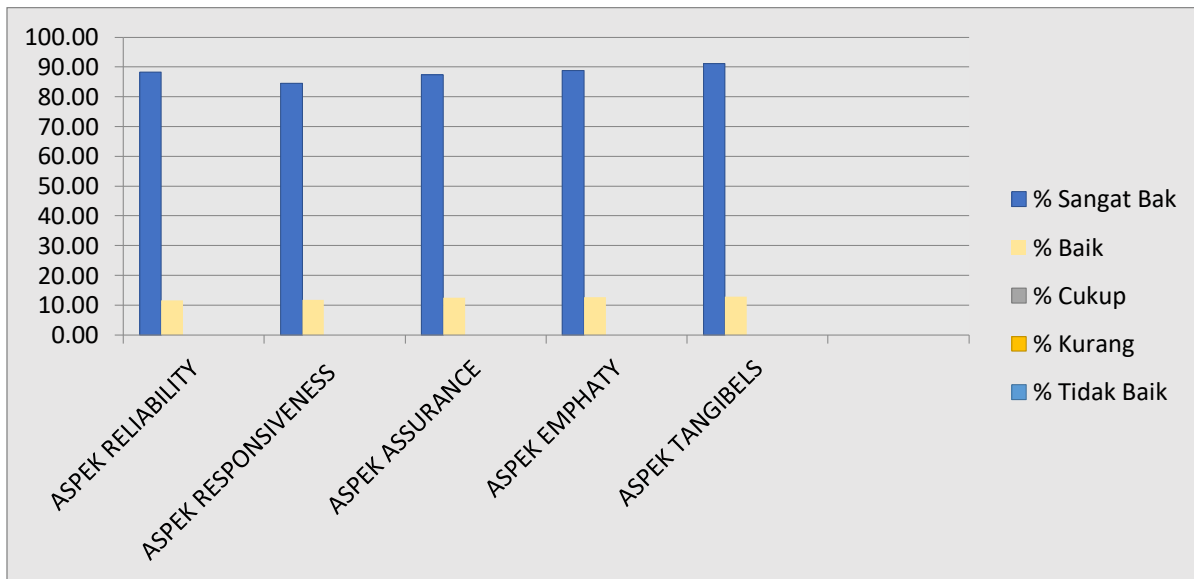
2.2 Teknik Survey

Pelaksanaan survey dilakukan secara online. Link survey didistribusikan oleh dosen pembimbing akademik dan tenaga kependidikan, serta dibantu oleh bagian pelayanan. Proses pelaksanaan dilakukan monitoring untuk memastikan mahasiswa telah melakukan pengisian kuesioner. Link kuesioner dapat diakses pada url <https://forms.gle/EbYkuPLrPo3a6yWz9>

2.3 Hasil Pengukuran Tingkat Kepuasan

Berdasarkan hasil survey, diperoleh tingkat kepuasan seperti yang ditunjukkan pada Grafik 1. Hasil survey menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa sangat baik, dimana tingkat kepuasan dengan kategori sangat Baik pada seluruh aspek penilaian rata-rata diatas 80%.

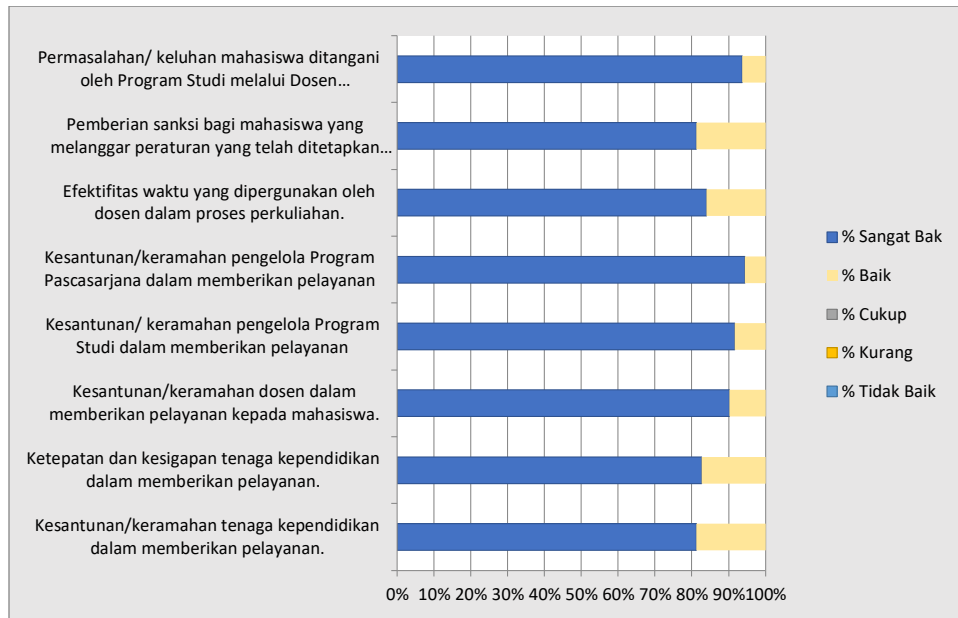
Grafik 1. Pengukuran Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pendidikan



A. Aspek Assurance

Aspek Assurance atau kepastian digunakan untuk mengukur pelayanan dosen, tenaga kependidikan, pengelola, apakah telah sesuai dengan ketentuan. Berdasarkan hasil survey yang ditunjukkan pada grafik 2 diketahui bahwa kecenderungan tingkat kepuasan mahasiswa berada pada kriteria "Sangat Baik". Hal tersebut berarti bahwa dosen, tenaga kependidikan dan pengelola memberikan pelayanan sesuai ketentuan dengan baik.

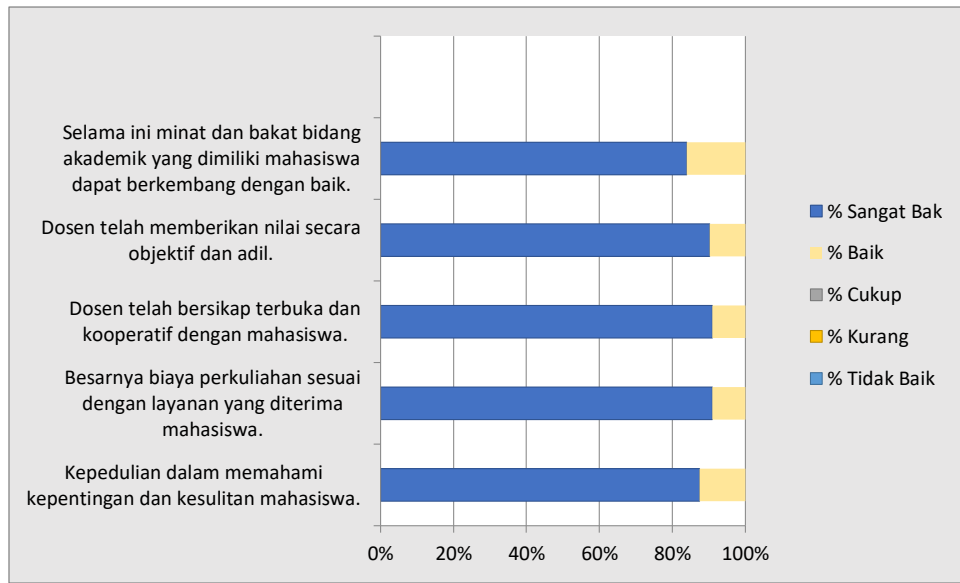
Grafik 2. Pengukuran Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pendidikan Aspek Assurance



B. Aspek Empathy

Aspek empathy (empati) mengukur tingkat kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa. Berdasarkan hasil survey yang ditunjukkan pada grafik 3, diketahui bahwa kecenderungan presentase kepuasan mahasiswa berada pada kriteria "Sangat Baik". Hal tersebut berarti bahwa dosen, tendik dan pengelola memberi perhatian dengan baik kepada mahasiswa.

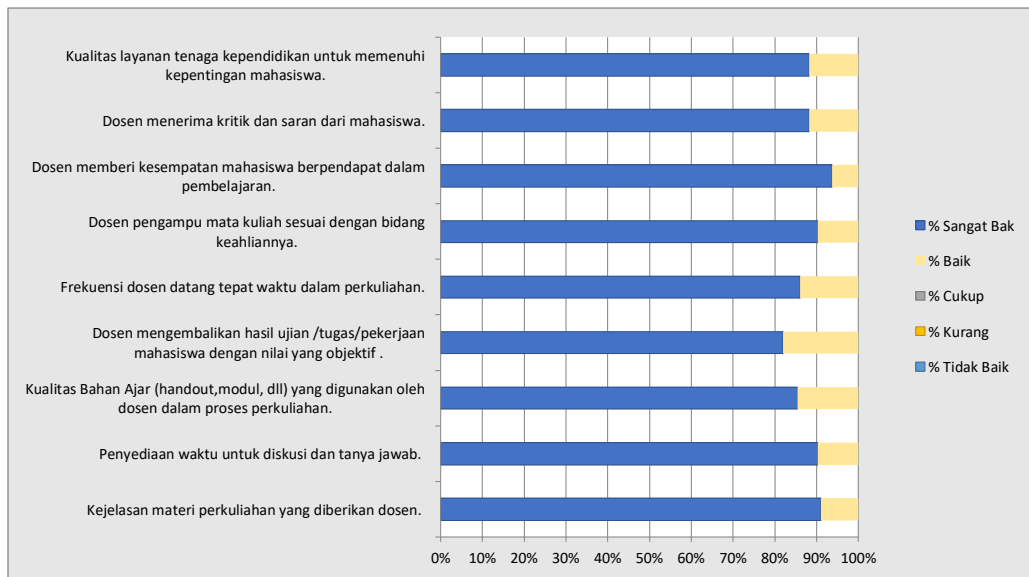
Grafik 3. Pengukuran Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pendidikan Aspek Empathy



C. Aspek Reliability

Aspek *reliability* atau keandalan digunakan untuk mengukur keandalan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan. Berdasarkan hasil survey yang ditunjukkan pada grafik 4, diketahui bahwa kecenderungan presentase kepuasan mahasiswa berada pada kriteria “Sangat Baik”. Hal tersebut berarti bahwa dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola andal dalam memberikan pelayanan.

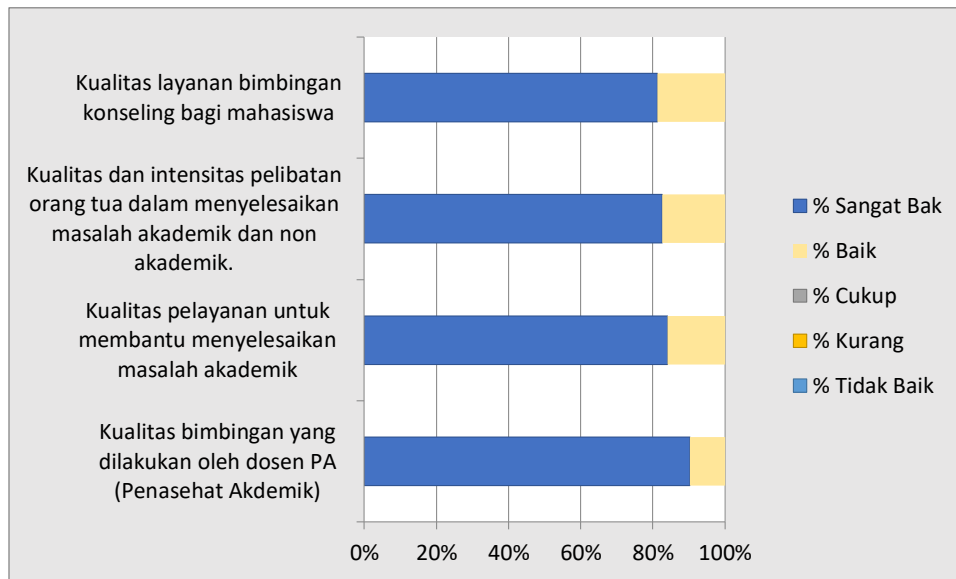
Grafik 4. Pengukuran Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pendidikan Aspek Reliability



D. Aspek *Responsiveness*

Aspek responsiveness digunakan untuk mengukur kemauan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa/konsultasi dengan cepat. Berdasarkan hasil survey yang ditunjukkan pada grafik 5, diketahui bahwa kecenderungan presentase kepuasan mahasiswa berada pada kriteria “Sangat Baik”. Hal tersebut berarti bahwa dosen, tenaga kependidikan dan pengelola tanggap dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa/konsultasi dengan cepat.

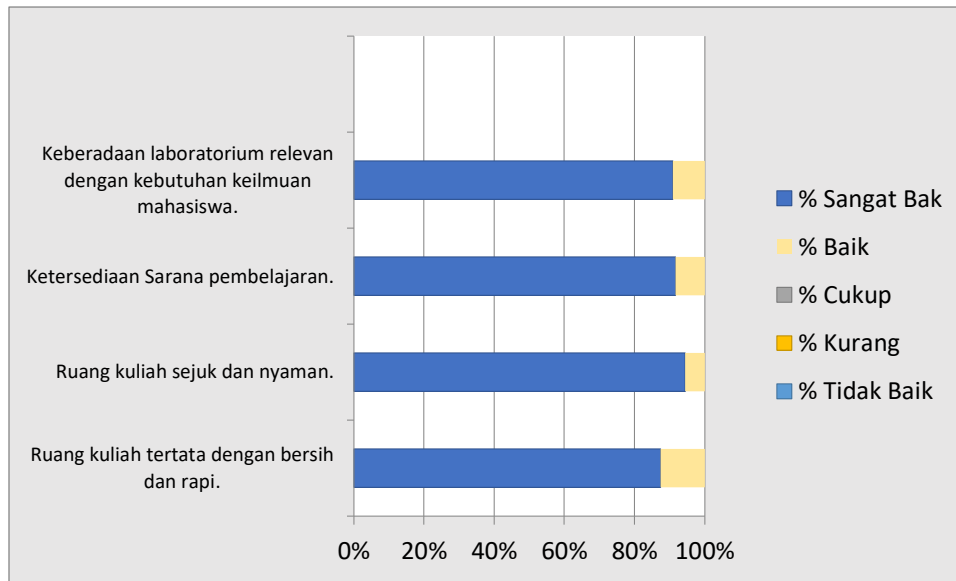
Grafik 5. Pengukuran Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pendidikan Aspek *Responsiveness*



E. Aspek *Tangibles*

Aspek *tangibles* mengukur penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana. Berdasarkan hasil survey yang ditunjukkan pada grafik 6, diketahui bahwa kecenderungan presentase kepuasan mahasiswa berada pada kriteria “Sangat Baik”. Hal tersebut berarti bahwa kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana dan prasarana sangat baik.

Grafik 5. Pengukuran Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pendidikan Aspek Tangibels



BAB III. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

1. Kesimpulan

Tingkat kepuasan mahasiswa Program Studi Manajemen terhadap proses pendidikan yang dinilai pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis untuk periode pengukuran tahun akademik 2022/2023 menunjukkan kategori kepuasan secara umum Sangat Baik (table 4).

TABEL 4 Hasil Kepuasan Mahasiswa

ASPEK PENGUKURAN	Sangat Baik (%)	Baik (%)
ASPEK <i>RELIABILITY</i>	88.35	11.65
ASPEK <i>RESPONSIVENESS</i>	84.55	11.73
ASPEK <i>ASSURANCE</i>	87.41	12.42
ASPEK <i>EMPATHY</i>	88.75	12.73
ASPEK <i>TANGIBELS</i>	91.15	12.81

2. Rekomendasi

1. Penguatan Standar dan Sistem Pelayanan Akademik

Perlu dilakukan penguatan sistem pelayanan akademik melalui penyusunan standar operasional prosedur (SOP) yang lebih rinci dan mudah dipahami oleh seluruh sivitas akademika. Standar ini mencakup alur layanan, waktu penyelesaian, serta mekanisme tindak lanjut atas setiap permasalahan mahasiswa. Selain itu, optimalisasi sistem layanan berbasis digital perlu ditingkatkan guna memastikan proses administrasi dan akademik berjalan lebih efektif, transparan, dan terdokumentasi dengan baik. Monitoring dan evaluasi berkala terhadap pelaksanaan standar tersebut menjadi bagian penting dalam menjamin konsistensi mutu layanan.

2. Peningkatan Profesionalisme dan Kompetensi Sumber Daya Manusia

Untuk menjaga kepercayaan mahasiswa terhadap kualitas layanan, diperlukan peningkatan kompetensi dosen dan tenaga kependidikan secara berkelanjutan. Penguatan kapasitas dapat dilakukan melalui pelatihan komunikasi efektif, pelayanan prima, penguasaan teknologi pembelajaran, serta pengembangan metode evaluasi yang objektif dan transparan. Selain itu, perlu dibangun budaya kerja yang menekankan tanggung jawab, integritas, serta komitmen terhadap kepuasan mahasiswa sebagai bagian dari indikator kinerja.

3. Optimalisasi Peran Pembimbing Akademik dan Partisipasi Mahasiswa

Pembimbing akademik perlu mengintensifkan pendampingan melalui pertemuan rutin dan pemantauan perkembangan studi mahasiswa secara sistematis. Pendekatan yang lebih personal dan proaktif akan membantu mengidentifikasi permasalahan akademik sejak dini sehingga dapat segera ditangani. Di sisi lain, mahasiswa perlu dilibatkan secara aktif dalam forum evaluasi layanan dan diskusi mutu akademik agar tercipta komunikasi dua arah yang konstruktif dan berkelanjutan.

4. Pengembangan dan Pemeliharaan Sarana Pendukung Pembelajaran

Sarana dan prasarana yang telah tersedia perlu dipertahankan kualitasnya melalui pemeliharaan rutin dan perencanaan pengembangan yang terarah. Evaluasi kebutuhan fasilitas dilakukan berdasarkan tingkat urgensi dan dampaknya terhadap proses pembelajaran. Selain itu, peningkatan dukungan teknologi, termasuk akses internet dan sumber belajar digital, menjadi prioritas dalam mendukung pembelajaran yang efektif, adaptif, dan berorientasi pada perkembangan pendidikan modern.